Het leven zoals het is... helpdesk

Wie heb ik aan

Een pc is tegenwoordig onmisbaar in het huishouden en op het werk, maar het kan ook een enorme bron van frustratie zijn. Om onze problemen op te lossen, zijn er gelukkig helpdeskmedewerkers. Maar wie is die mens aan de andere kant van de lijn eigenlijk? Clickx stelt voor: Hans van de helpdesk! FREDERIK MEURIS

Helpdeskmedewerkers, ook wel operators genoemd, hebben niet altijd een even makkelijke job. Zij zijn het eerste en dikwijls ook enige rechtstreekse contact dat klanten met een bedrijf hebben. Bijgevolg moeten zij het ontgelden als het potje van de klant overkookt. Toch is het een erg belangrijke functie. De helpdesk is immers niet alleen een aanspreekpunt voor de klant, maar ook een klankbord voor het bedrijf. Clickx bezocht voor jou de helpdesks van enkele grote telecombedrijven. Op de volgende pagina's laten we je kennis maken met de boeman of engel aan de andere kant van de lijn, die we voor het gemak Hans van de helpdesk hebben gedoopt. Voor we Hans aan je voorstellen, vertellen we je wat meer over hoe zo'n helpdesk precies in elkaar zit. Her en der op deze pagina's trakteren we je ook op enkele onvergetelijke fragmenten uit *Het leven zoals het is... hel(p)desk*.

Wat is een helpdesk?

Een helpdesk of contactcentrum is de plaats waar klanten terecht kunnen met hun vragen en opmerkingen over een bedrijf en zijn producten. De helpdeskmedewerkers proberen de problemen van de klanten op te lossen en spelen ze ook door aan het juiste departement. Op die manier kan er snel ingespeeld worden op de vragen, behoeften en problemen van de klanten. Bellen er veel mensen met vragen over een onduidelijke promotiecampagne, dan kan die meteen bijgewerkt worden. Komen er veel problemen binnen met de installatie van een product? Dan kan ervoor gezorgd worden dat de volgende lading een uitgebreide installatiegids in de doos heeft. Zo kan het bedrijf zijn service snel verbeteren.

Bel me, schrijf me, ...

Per dag komen er tussen de 10.000 en de 15.000 telefoontjes binnen, dus een helpdesk bestaat al gauw uit een paar honderd operators. Het is ook veel meer dan alleen maar een callcenter. Je kan immers niet alleen per telefoon geholpen worden. Er is het helpformulier op de website,



de lijn?



PORNO

Helpdesk: "Helpdesk, hoe kan ik u helpen?"

Klant: "Ik wil een klacht indienen."

Helpdesk: "Wat is het probleem?"

Klant: "Ik heb jullie nog zo gevraagd om geen pornografie op mijn internet te programmeren. Ik wil dat jullie het onmiddellijk verwijderen."

je kan e-mails sturen, en ook brieven en faxen behoren nog steeds tot de mogelijkheden. In het jargon heeft men het respectievelijk over *spoken care* voor de telefoontjes en *written care* voor alles wat geschreven is.
Naast dit onderscheid tussen gesproken en geschreven vragen, is er nog een tweede opdeling, namelijk die tussen de technische en de administratieve operatoren. Zoals je in de inleiding al kon lezen, hebben mensen niet alleen technische vragen over producten of diensten van het bedrijf, maar ook over de administratieve kant van de zaak. Dat kan gaan over bepaalde promoties die onduidelijk zijn, prijswijzigingen, het stopzetten of vernieuwen van abonnementen, en ga zo maar door.

Externe helpdesks

Een helpdesk is zelden op één plaats gelokaliseerd. De meeste bedrijven besteden een deel van hun helpdesk uit aan een extern contactcentrum. Dat maakt het makkelijker om het aantal operatoren te verhogen of verlagen, afhankelijk van de hoeveelheid binnenkomende telefoontjes. Op die manier kan er snel gereageerd worden op onvoorziene noodsituaties, zoals een storm. Daarnaast zorgt het ook voor flexibiliteit: als er iets gebeurt in één contactcentrum (bijvoorbeeld een brand), dan kunnen de andere contactcentra dat meteen opvangen. Zo merk je hier als klant zo goed als niets van. Belgacom heeft bijvoorbeeld vijf centra: twee in Vlaanderen, twee in Wallonië en één in Brussel. Op die manier kan iedereen altijd in zijn moedertaal geholpen worden.

Controle

De externe operatoren werken maar voor één bedrijf en hebben net dezelfde informatie en tools ter beschikking als de interne medewerkers. Om er zeker van te zijn dat de dienstverlening optimaal is, worden die externen uiteraard wel gecontroleerd. Daarvoor worden er contractueel een aantal KPI's (Key Performance Indicators) vastgelegd, aan de hand waarvan een objectieve kwaliteitsmeting mogelijk is. Duidelijke afspraken maken goede vrienden, nietwaar?



Hans van de helpdesk



Technische medewerkers zijn vooral mannen, terwijl administratieve operatoren eerder vrouwen zijn.

Hans is de persoon die je aan de lijn krijgt als je naar de helpdesk belt. Hij is een jonge, communicatievaardige kerel met een uitgebreide interesse voor de wondere wereld van de ICT. Vooral zijn verbale vaardigheden of zijn secure schrijfstijl zijn een belangrijke troef. Die zijn immers moeilijker aan te leren dan technische kennis. Hans zal tewerkgesteld worden op de dienst die het best aansluit bij zijn vaardigheden. Kan hij vriendelijk en geduldig blijven aan de telefoon en heeft hij een goed luisterend oor, dan gaat hij aan de slag in het callcenter. Schrijft hij daarentegen poëtische volzinnen waar Bredero alleen maar van kon dromen, dan komt hij op de afdeling *written* care terecht.

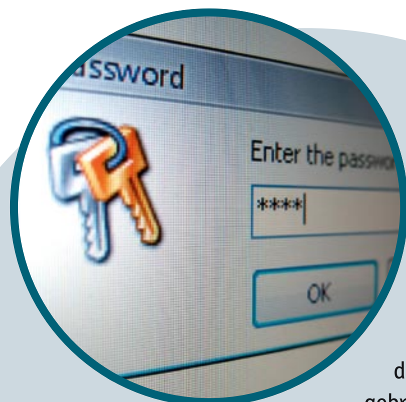
Enkele uitzonderingen niet te na gelaten, is helpdeskoperator een echte startersjob. Vaak is het een goeie binnenkomer voor jonge informatici die nadien willen doorgroeien in het bedrijf. Door in een contactcenter te werken, krijgen ze immers een goed beeld van de klanten en hun verzuchtingen. Als Hans dus na drie tot vijf jaar zijn biezen pakt, is de kans reëel dat hij elders in het bedrijf aan de slag kan.

Vroeger was helpdeskmedewerker een overwegend vrouwelijk beroep, maar tegenwoordig is dat veel minder uitgesproken. Vrouwen hebben wel nog steeds een licht overwicht. Wat wel opvalt, is dat de medewerkers van het technische gedeelte vooral mannen zijn, terwijl de administratieve operatoren eerder vrouwen zijn. Vragen over pakweg abonnementen zullen dus waarschijnlijk door Hélène van de helpdesk beantwoord worden.

Zijn opleiding

Voor Hans effectief aan de slag mag als operator, moet hij eerst een opleidingstraject volgen. Dat traject bestaat uit twee delen. Om te beginnen krijgt hij een grondige opleiding in schrijf- of telefoontechnieken, die hem helpen om een efficiënt telefoongesprek te voeren of een duidelijke brief te schrijven. Daarnaast moet hij natuurlijk ook vertrouwd zijn met het bedrijf en de producten die er aangeboden worden. En dat blijft niet bij louter theoretische kennis. In de meeste gevallen zal Hans zelf een draadloze modem aansluiten, een digitale televisie instellen, enzovoort eer hij jou mag helpen.

Zo'n opleiding duurt meestal een tweetal maanden. Wordt hij opgeleid als telefoonoperator, dan mag hij onderweg al eens meekijken en -luisteren met een collega. Als hij klaar is om zelf de hoorn ter hand te nemen, zal hij nog even bijgestaan worden tot hij volledig vertrouwd is met de werkwijze. Tijdens zijn carrière zal Hans nog regelmatig extra trainingen krijgen om op de hoogte te blijven van de nieuwste producten en diensten.



STERRETJES

Een klant kon geen verbinding maken met het internet.

Helpdesk: "Weet u zeker dat u het juiste wachtwoord gebruikt?"

Klant: "Ja, dat weet ik zeker. Ik heb het een collega zien doen."

Helpdesk: "Kunt u mij zeggen welk wachtwoord dat was?"

Klant: "Vier sterretjes."

KLANTENTEVREDENHEID DAALT

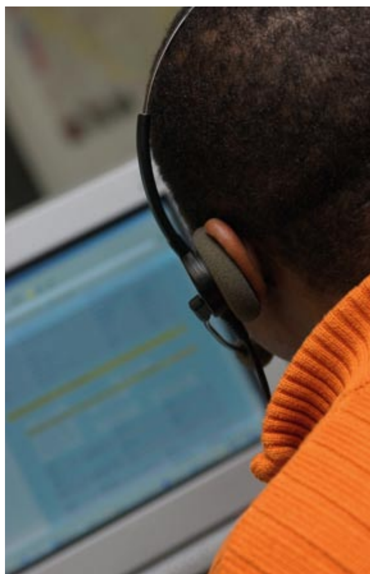
Hoewel de managers die we gesproken hebben stuk voor stuk benadrukten dat de klant centraal staat en dat alles in het werk wordt gesteld om hem zo goed mogelijk verder te helpen, lijkt het aantal tevreden klanten van callcenters te dalen. Dat blijkt alvast uit het Global Contact Centre Benchmarking Report van Dimenson Data, dat in maart gepubliceerd zal worden. Wereldwijd daalde de tevredenheid met 13,7% naar 68,3%. In Europa bleef de daling beperkt tot 8,6%.

Dat klinkt behoorlijk negatief, maar er is ook een logische verklaring voor. Vorig jaar is er in de sector van contactcenters veel meer aandacht besteed aan een meer geavanceerde beoordeling van de klantentevredenheid. Deze meer realistische metingen kunnen verantwoordelijk zijn voor de daling van de tevredenheidsscores. Maar dat neemt niet weg dat de gemiddelde tevredenheid opvallend laag ligt.



Zijn gereedschapskist

Door zijn training is Hans erg goed op de hoogte van de producten van zijn bedrijf, maar dat betekent niet dat hij voor alle problemen uit het blote hoofd een oplossing kan geven. Daarom heeft hij op het scherm voor zich een hele kennisdatabank ter beschikking. In de meeste de gevallen is dat voldoende om je verder te helpen. Gaat jouw vraag zijn technisch petje toch te boven, dan vertelt het tooltje hem met wie hij je kan doorverbinden. Ook de laatste boodschappen worden op zijn scherm getoond. Zo is hij meteen op de hoogte van een panne of een ander specifiek probleem en kan hij je er meteen over te woord staan.
Alle informatie die Hans van jou krijgt, wordt bewaard. Wanneer je welk probleem had, welke operator je verder hielp, enzovoort. Op die manier kunnen zijn bazen kijken hoe efficiënt zijn hulpverlening is, maar kan jij ook sneller geholpen worden als je nog eens belt. De operator die je dan aan de lijn krijgt, is immers meteen op de hoogte van problemen die je in het verleden hebt gehad. Zo kan ook gecontroleerd worden hoe vaak je belt voor hetzelfde probleem, wat betekent dat het de eerste keer niet was opgelost. Dan wordt er nagegaan of er dan al niet iets aan de hulp schortte.



Om jou te helpen, beschikt de operator over een uitgebreide kennisdatabank.



BEKERHOUDER

Een man belt met de mededeling dat hij de cd-romdrive van zijn computer niet kan vinden.
Helpdesk: "Kunt u mij uw computer even beschrijven?"
Klant: "Ik heb mijn toetsenbord, mijn scherm, en die grote bak."
Helpdesk: "Dat is de computer. Kunt u die beschrijven?"
Klant: "Ik zie twee knopjes met een groen lichtje..."
Helpdesk: "Dat is de aan/uit-knop."
Klant: "Dan een klein gleufje met een knopje..."
Helpdesk: "Dat dient voor de diskettes."
Klant: "En daarboven zit alleen de bekerhouder."

Zijn vragen

De communicatie tussen de klant en de helpdesk is van vitaal belang. Maar die loopt jammer genoeg niet altijd van een leien dakje. En dat staat het oplossen van het probleem vaak in de weg. Zo is de technische kennis van de klant soms omgekeerd evenredig met zijn zelfvertrouwen. Het zou niet de eerste keer zijn dat een klant belt omdat hij internetproblemen heeft, maar bij hoog en laag blijft volhouden dat hij geen modem bezit – zelfs als Hans hem uitlegt dat je zonder modem niet op internet kan. Om je probleem zo snel mogelijk op te lossen, ga je er best van uit dat Hans gelijk heeft. Dat zal vast niet altijd zo zijn, maar door zijn training is de kans wel groot.
Natuurlijk kan Hans het probleem ook verkeerd interpreteren. Hij weet immers niet hoe jouw systeem in elkaar zit en moet dus afgaan op jouw uitleg en beschrijving om te achterhalen wat het probleem is. Als hij dan niet de juiste vragen stelt, wordt het een pak moeilijker om de oplossing te vinden.
Gelukkig zijn er ook hulpmiddeltjes. Belgacom heeft een tijdje geleden bijvoorbeeld een nieuwe versie van z'n Genius-software **www.belgacom.be/genius** uitgebracht. Dat is een tooltje waarmee klanten de instellingen van hun internetverbinding, browser en e-mail eenvoudig zelf kunnen herstellen bij een technisch probleem. De nieuwe versie houdt ook de status van je verbinding in het oogt en waarschuwt je als er zich problemen voordoen, of als er nieuwe updates beschikbaar zijn. Zo kan je je verbinding in topvorm houden. Heb je toch een probleem, dan kan een operator van Belgacom dankzij het tooltje vanop afstand je pc proberen herstellen. Wel alleen met jouw toestemming natuurlijk. Genius speelt de operator ook meteen de specificaties van jouw systeem door, zodat hij zoveel mogelijk informatie heeft om het probleem aan te pakken.



HELPDESKGESPREKKEN DUREN IN LIMBURG 50% LANGER...



ANY KEY

Een computerbedrijf overwoog om de zin "Press any key" te veranderen in "Press return key", vanwege het grote aantal telefoontjes dat de helpdesk te verwerken kreeg met de vraag waar in godsnaam de "any key" zit.



PRINTPROBLEEM

Klant: "Ik wil in het rood printen, maar het lukt niet."
Helpdesk: "Hebt u wel een kleurenprinter?"
Klant: "Ah, dank je." (klik)

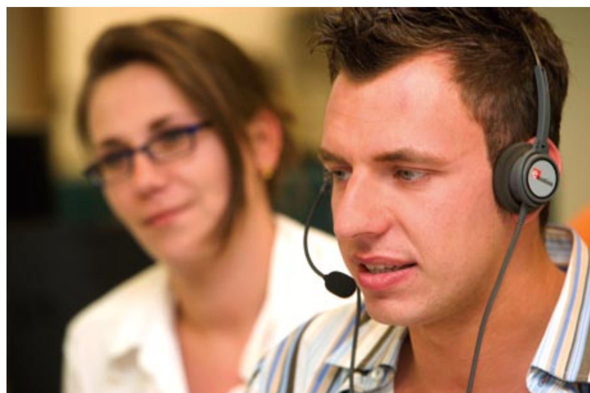


DRUK 1 VOOR NEDERLANDS



Voor je een helpdeskmedewerker aan de lijn krijgt, heb je meestal een IVR doorlopen. IVR staat voor Interactive Voice Response en is eigenlijk gewoon de computervrouw in je telefoon die je via de cijfertoetsen naar een oplossing voor je probleem probeert te loodsen. Als dat niet lukt, verbindt ze je door met – hopelijk – de juiste persoon in het callcenter. Maar een IVR doet veel meer dan dat. Als er bijvoorbeeld ergens een grote panne is, of geplande onderhoudswerken waardoor het netwerk platligt, wordt dat ook op de IVR gezet. Klanten die in het getroffen gebied wonen, krijgen dan meteen informatie van de computervrouw, zonder dat ze daarvoor een operator aan de lijn moeten krijgen. Op die manier krijgen ze snel een antwoord en blijven de operatoren beschikbaar voor klanten met andere problemen.
De IVR kan je ook herinneren aan afspraken die je gemaakt hebt. Heeft de operator beslist om een technicus bij je langs te sturen, maar ben je vergeten wanneer die nu ook al weer zou komen, dan kan je dat vaak al op de IVR achterhalen. Vlieg dus niet zomaar door de IVR als je de helpdesk contacteert, want wie weet is je vraag al beantwoord zonder dat je iemand aan de lijn krijgt.

Zijn baas



De teamcoach begeleidt de operators tijdens hun opleiding en volgt hun werk ook nadien op de voet.

Elk contactcentrum heeft z'n eigen manager, die in verbinding staat met het moederbedrijf. Per 10 à 15 operators is er ook een teamcoach. Die staat niet langs de zijlijn luidkeels instructies te roepen zoals in het voetbal, maar probeert ervoor te zorgen dat zijn operators hun job optimaal kunnen uitvoeren. Hij begeleidt Hans en zijn collega's tijdens hun opleiding en volgt hun werk ook nadien op de voet. Geregeld luistert de coach eens mee met een gesprek, zonder dat Hans dat weet. Op die manier krijgt de coach een idee van zijn technische en menselijke vaardigheden en kan hij op tijd eventuele trainingsbehoeften opmerken. Een volgsysteem houdt bij hoe lang Hans gemiddeld over een gesprek doet. Hoe sneller een klant geholpen is, hoe minder lang de wachttijd voor andere klanten wordt. Het is natuurlijk niet de bedoeling om de klanten zo snel mogelijk af te schepen om het gemiddelde naar omlaag te krijgen – de luistervinkpraktijk van de coaches zal die werkwijze gelukkig ontmoedigen.
Als Hans gemiddeld beduidend langer aan de telefoon hangt dan zijn collega's, dan is er waarschijnlijk iets mis met zijn conversatiekwaliteiten. Ook de mensen van written care worden gecontroleerd. Elke maand worden er een aantal brieven of e-mails uitgelicht, die dan gecontroleerd worden op inhoud, taal en stijl. ♦

6 TIPS OM BETER GEHOLPEN TE WORDEN

1. Bel als je tijd hebt
Naar de helpdesk bellen doe je best niet vlak voor je je trouwverjaardag gaat vieren. Computers zijn complex en delicaat. Het kan dus wel even duren eer de juiste oplossing voor je probleem is gevonden.

2. Neem je gegevens bij de hand
Zorg dat je abonnementsgegevens en de gegevens van je modem en computer binnen handbereik liggen. Als de operator je vraagt welke modem je hebt en je moet nog op zoek naar de handleiding, verspil je niet alleen zijn tijd, maar ook die van andere klanten die wachten.

3. Omschrijf je probleem duidelijk
De operator kent jouw pc-situatie niet. Sla dus geen zaken over waarvan je veronderstelt dat hij of zij het wel zal weten. Hoe meer details, hoe duidelijker het beeld de operator zich kan vormen van jouw probleem en hoe beter hij je kan helpen.

4. Vertel wat je zelf al geprobeerd hebt
Heb je zelf al wat geprutst met instellingen? Laat het de operator weten. Zo voorkom je dat hij je een oplossing aanreikt waarvan je weet dat ze niet werkt. Bovendien kunnen wijzigingen die je hebt aangebracht belangrijk zijn bij het zoeken naar een oplossing.

5. Volg de instructies van de operator
Het lijkt logisch, maar doe precies wat de operator je vertelt. Als je onderweg wat aan het improviseren slaat, heeft hij geen idee van wat je doet. Dat maakt het alleen maar moeilijker om een oplossing te vinden voor je probleem.

6. Gebruik een telefoon met luidspreker
De meeste telefoons beschikken over een luidsprekerstand. Gebruik die dan ook. Zo heb je je handen vrij om je computer te bedienen of open te vijzen, terwijl de operator je verder gidst.



DELETE

Klant: "Er is een icoon op mijn bureaublad dat niet weg wil."
Helpdesk: "Heeft u al op het icoon geklikt en vervolgens op 'delete' gedrukt?"
Klant: "Nee. Dank je. Goed idee."